

DAFTAR PUSTAKA

- Atika, Paramita Wendha. 2015. **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar”**, Jurnal Universitas Udayana Bali.
- Budi Setiawan, Mulyo dan Ukudi. 2007. **“Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)”**. Jurnal Bisnis Ekonomi (JBE), September 2007, Hal. 215-227 ISSN : 1412-3126
- Dharmawansyah, Inggil. 2013. **“Pengaruh Experiential Marketing dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan”** Management Analysis Journal 2(2) (2013).
- Endo, Wijaya Kartika. 2008. **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry SASEC Surabaya”**, Jurnal Manajemen Perhotelan. Vol .4 No. 2. September
- Foster, Bob. 2008. ***Manajemen Ritel***. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, Imam. 2016. ***Aplikasi Analisa Multivariete dengan Progam IBM SPSS.BI 23***. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heriawan, Bambang. 2008. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Swalayan Luwes di Pati Jawa Tengah”**, Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Irfan Sabir, Raja. 2013. **“The Impact of Service Quality, Customer Satisfaction on Customer’s Loyalty : An Evidence from Telecommunication Sector”**, *Journal of Asian Business Strategy*, 3(11)2013:306-314.
- Indriantoro Nur. Bambang Supomo. 2013 ***“Metodologi Penelitian Bisnis edisi 1”***. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007. ***Manajemen Pemasaran Hendra Teguh (Alih Bahasa) Jilid Pertama, Edisi Kedua***. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2002. ***Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium***. PT. Prenhallindo: BP Undip.
- Maizura Abd Rashid, Intan. 2015. ***“The Impact Of Service Quality And Customer Satisfaction On Customer’s Loyalty : Evidence From Fast Food Restaurant Of Malaysia”***. *International Journal of Information, Business and Management*, Vol. 7, No.4.

- Pramana Hamonangan Sinaga, Partua. 2010. ***“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus : Warnet Chamber Semarang)*** Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang
- Rambat, Lupiyoardi. 2001. ***Manajemen Pemasaran Jasa***. Teori Dan Praktik. Salemba Empat: Jakarta.
- Reza Ardianto, Rifky. 2017. ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimensi Kepuasan Konsumen Pada PT. JNE Surabaya”***, Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESA) Surabaya.
- Rinanda, Novita. 2016. ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada V Salon Jl. Osamaliki No 78 Salatiga)”***, Jurnal Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacava Salatiga.
- Siti T., Dwi dan Lina Aryani. 2016. ***“Pengaruh Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Restoran Fast Food Pizza Hut di Jakarta Selatan)”***, Jurnal Ekonomi.
- Sopiah. 2008. ***Manajemen Bisnis Ritel***. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. ***Strategi Pemasaran, Edisi Pertama***. Andi Offset: Yogyakarta.

